



Как заводить баги понятно всем

Анастасия Казначеева. СКБ Контур

Идея для доклада



Чего хотел тестировщик

Что сделал разработчик

О продуктах и команде



x 35

разработчики



x 9

тестировщики



всего **~ 500**

с нами **~ 200**

Проект с **2000** года и не собирается останавливаться



Тема доклада

Как заводить баги? **?** понятно всем



Кому полезен этот доклад



Самое начало
или
Уже не все гладко
или
Все плохо





Большие/маленькие команды
и
Долгие/быстрые проекты



Однозначно определяем баг

- Характеризующие поля багтрекера
- Лаконичная тема бага
- Площадка / версия
- Место: часть программы
- Суть ошибки
- Сценарий воспроизведения
- Артефакты →

Артефакты

- Файл для стабильного / быстрого воспроизведения бага
- Иллюстрация бага (скриншот, видео, XPS)
- Текстовые файлы (и стек трейс, логи)
 -  Paint
 -  Paint.NET
 -  CamStudio
 -  Blueberry FlashBack Express
- Сценарий проверки / план тестирования (и MMAP)
- Сценарий воспроизведения (и PNG)



Пример PNG-сценария

The screenshot displays the Windows Certificate Manager interface with several windows and annotations:

- Сертификаты (Certificates):** Shows a list of certificates. One certificate is highlighted: "КриптоПров КриптоПро 2 UC Test" issued to "КриптоПров" on 24.01.2013.
- Сертификат (Certificate):** Shows details for the selected certificate, including the issuer "КриптоПров КриптоПро 2" and validity period "24.01.2012 по 24.01.2013". A note states: "Есть закрытый ключ, соответствующий этому".
- Состав (Composition):** A table showing the certificate's components:

Поле	Значение
Версия	V3
Серийный номер	18 ea 13 79 00 00 00 00 84 46
Алгоритм подписи	ГОСТ Р 34.11/34.10-2001
Поставщик	UC Test, ЗАО «ПФ «СКБ Контур»
Действителен с	24 января 2012 г. 16:49:00
Действителен по	24 января 2013 г. 16:58:00
Субъект	КриптоПров КриптоПро 2, Т...
Открытый ключ	ГОСТ Р 34.10-2001 (512 Bits)
- Мастер экспорта сертификатов (Certificate Export Wizard):** Shows the "Экспортирование закрытого ключа" step. The "Нет, не экспортировать закрытый ключ" option is selected. A note says: "Примечание: невозможно найти соответствующий закрытый ключ. Можно экспортировать лишь сертификат." The "Копировать в файл" button is highlighted.
- System Information:** Shows system details: "Microsoft Windows XP Professional версия 2002 Service Pack 3", user "tester", and hardware specifications.

Чем хорош качественно описанный дефект

Баг однозначно определен



- + Разработчики правят то, что нужно
- + Проверять может другой тестировщик
- + Пицца для ума
- + Сохранение истории
- + Помним причины принятия решения
- + Не тратится время на лишние разговоры

Из жизни...

Пример плохого багрепорта



Summary: Ошибка на странице

Description From <Новичок> 2009-06-29 14:26:07

При "Контроле и отправке" отчета, в котором есть ошибки и/или предупреждения, выходит ошибка на странице.

Из жизни...

История плохого багрепорта

NEW BUG
RESOLVED
VERIFIED
RELEASE
REOPENED
RESOLVED
VERIFIED
RELEASE

Сотрудник КЦ
Разработчик
Тестировщик
Служба поддержки серверов
Сотрудник КЦ
Разработчик
Тестировщик
Служба поддержки серверов



Из жизни...

Пример хорошего коммента



Resolved -> Verified

Comment #5 From [Тестировщик](#) 2011-03-05 11:40:27

Проверено на forms2 в ревизии 91849.

Проверены случаи:

1. Находимся под ЮЛ с ИНН1-КПП1, принимаем файл за ЮЛ с ИНН1-КПП2.
2. Находимся под ЮЛ с ИНН1-КПП1, принимаем файл за ЮЛ с ИНН2-КПП1.
3. Находимся под ИП с ИНН1, принимаем за ИП файл с ИНН2.
4. Находимся под ИП с ИНН1, принимаем за ЮЛ файл с ИНН2-КПП2.
5. Находимся под ЮЛ с ИНН1-КПП1, принимаем за ЮЛ файл с ИНН2-КПП2.
6. Находимся под ЮЛ с ИНН1-КПП1, принимаем за ИП файл с ИНН2.

Из жизни...

История хорошего коммента



VERIFIED

Тестировщик

прошел год...

Пришел

Разработчик

Прочитал

Тестировщик

// не разобрался, не вникал, не тратил время

Тестировщики на страже порядка



Практик пять, у нас работают которые



Как лучше для ваших разработчиков?



стек трейс

СКРИНШОТ



**ф
а
й
л**

Ваш свод правил

- Пишем свой свод правил работы с багтрекером
- Размещаем в общедоступном для коллег месте
- Поддерживаем в актуальном состоянии



- + Повышение прозрачности нашей работы
- + Письменная вводная для новичков
- + Памятка для работающих с багтрекером



Некоторые пункты нашего свода правил

1. Ссылки на другие комментарии и баги

[comment 6](#)

2. Как правильно выбрать баг для проверки

[bug 275 comment 2](#)

[attachment 2219](#)

3. Правила хорошего тона в статусах

4. Поиск багов в багтрекере



5. Артеф

Only bugs changed between:

and

6. Этика в багрепортах →

Этика в багрепортах

- Разобраться
- Не издеваться
- Не хамить
- Не умолять
- Не угрожать
- Не писать «Срочно»



▪ Факты!

Пример плохого багрепорта

Про «Срочно!»



История одного бага

2009	Июль	New bug
2009	Ноябрь	«Важно!»
2010	Январь	«Срочно!»
2012	Март	New bug

Пример плохого багрепорта

Про «Срочно!»



Description From <Эксперт> 2009-07-31 09:49:50

Пожелание от партнера:

Нередко разбираем ситуации, которые возникли у "запаренных" отчетностью бухгалтеров: после нажатия кнопки "Печать и отправка" и прошедшего контроля формы бухгалтера нажимают кнопку "Открыть печатную форму"... Окно с подготовкой печатной формы не открывает текущую страницу с контролем из-за чего бухгалтер "клинит" в том смысле, в котором они пытаются себя убедить, что отчет был отправлен, но нами (операторами) не ввиду) **без запятой** подтверждение СОС у них нет, но... все же хотелось бы в качестве пожелания разработчиков высказаться: сделайте страницу с подготовкой печати новым окном, а текущая страница с контролем осталась нетронутой... Мне думается, что если так и будет, то больше шансов того, что бухгалтер после печати, все таки заметит, что еще ничего не отправлено....

Comment #1 From <Эксперт> 2009-11-06 16:32:14

Поднимаю приоритет бага, так как по итогам последней отчетности очень часто приходится разбирать логи, когда абонент был уверен, что отчет отправлен (при этом большинство обратившихся абонентов работают не первый год) но реально он пошел на контроль и отpravку, перед отправкой распечатал отчет и отчет не отправил.

Comment #2 From <Эксперт> 2010-01-25 16:35:10

Только за сегодня 2 таких случая. Считаю что нужно срочно исправлять ситуацию.

Работа с новичками

- Мы готовы учить
- Наш свод правил
- Про работу с багтрекером
- Тщательный контроль наставника
- Обсуждения: что не так и почему



Обратная связь от разработчиков



Review багрепортов

- Набор материала
- Подготовка каждого участника
- Регламент проведения
- На что обращаем внимание
- Приглашаем другие роли



- + Как текстовка читается другими
- + Общее мнение
- + Интересные обсуждения

Наш залог успеха

Практика I

Как лучше для ваших разработчиков?

Практика II

Ваш свод правил

Практика III

Работа с новичками

Практика IV

Обратная связь от разработчиков

Практика V

Review багрепортов

Спасибо за внимание



Вопросы?